

ORGANISATIONSKOMMUNIKATION

Zlatka Pavlova

Organisation und Vertrauen

Eine systemtheoretische Studie

HERBERT VON HALEM VERLAG

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Zlatka Pavlova

Organisation und Vertrauen.

Eine systemtheoretische Studie

Organisationskommunikation, 3

Köln: Halem 2018

Die vorliegende Publikation wurde im Dezember 2015 an der Universität Wien als Dissertationsarbeit eingereicht.

Die Reihe *Organisationskommunikation* wird herausgegeben von Prof. Dr. Peter Szyszka, Hannover.

ISSN 2193-1666

Zlatka Pavlova, Dr., studierte Publizistik- und Kommunikationswissenschaft und Politikwissenschaft an der Universität Wien, wo sie 2016 promovierte. Zentrales Anliegen ihrer Lehr- und Forschungstätigkeit ist die Internalisierung systemtheoretischer Erkenntnisgewinnung im sozialwissenschaftlichen und soziologischen Fachdiskurs.

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme (inkl. Online-Netzwerken) gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© 2018 by Herbert von Halem Verlag, Köln

ISBN (Print): 978-3-86962-269-9

ISBN (PDF): 978-3-86962-270-5

Den Herbert von Halem Verlag erreichen Sie auch im Internet unter <http://www.halem-verlag.de>
E-Mail: info@halem-verlag.de

SATZ: Herbert von Halem Verlag

LEKTORAT: Imke Hirschmann

DRUCK: docupoint GmbH, Magdeburg

GESTALTUNG: Claudia Ott Grafischer Entwurf, Düsseldorf

Copyright Lexicon ©1992 by The Enschedé Font Foundry.

Lexicon® is a Registered Trademark of The Enschedé Font Foundry.

Inhalt

1.	Einleitung	17
1.1	Problemstellung	20
1.2	Der Zugang der Organisation zur psychischen Umsetzung von Vertrauen	27
1.3	Die Systematisierung der Argumentation	34

TEIL I

VERTRAUEN – REFERENZBEREICHE, WIRKSAMKEIT UND FUNKTIONALITÄT	40
---	----

2.	Abgrenzungsbereich: Vertrauen als Ergebnis einer rationalen Entscheidung	42
2.1	Die mikroökonomische Konzeption der Vertrauenssituation	46
2.2	Rechte und Pflichten im impliziten Vertrag	50
2.3	Die Nutzenorientierung als Entscheidungspräferenz	53
	2.3.1 Zum Nutzen der Vertrauensvergabe	54
	2.3.2 Zum Nutzen der Vertrauenswürdigkeit	55
	2.3.3 Zum Nutzen der Aufrechterhaltung einer Vertrauensbeziehung	61
2.4	Zwischenfazit: Vertrauen im mikroökonomischen Entscheidungsmodell	63

3.	Die Reproduktionssicherheit der psychischen Systeme	67
3.1	Psychische Systeme und ihre Reproduktion	68
3.1.1	Erste Spuren im systemtheoretischen Diskurs	70
3.1.2	Erfahrung als basaler Operationsmodus psychischer Systeme	77
3.1.3	Psychische Systeme als <i>schlecht definierte Systeme</i>	80
3.1.4	Die formtheoretische Erfassung psychischer Reproduktion	83
3.2	Die funktionalistische Aneignung von Wirklichkeit und Zukunft	88
3.2.1	Die Rationalität des Selbstbezugs	90
3.2.2	Die Rahmenbedingungen der Reproduktionssicherheit	94
3.3	Die Attraktivitätsbeurteilung von Umwelten als fundamentale Informationsstrategie	98
3.4	Die Aneignung <i>sozialen Geschehens</i> im wechselseitigen Umgang	104
3.4.1	Die Kontroverse um die Kommunikation	105
3.4.2	Die Koinzidenz von Kommunikation und Bewusstsein	111
3.4.3	Formen der Aneignung sozialen Geschehens	114
3.5	Der wechselseitige Umgang als Interstimulation	118
3.5.1	Das Interaktionssystem als Struktur des wechselseitigen Umgangs	121
3.5.2	Die doppelte Kontingenz als Ursprung umgangs- spezifischer Reproduktionsherausforderungen	127
3.5.3	Die Entdeckung der umweltseitigen Erwartungsgrenzen	130
3.5.4	Die Orientierungsherausforderungen im wechselseitigen Umgang	132
3.5.5	Die Darstellungsherausforderungen im wechselseitigen Umgang	134
3.6	Beziehung und Vertrautheit	141
3.7	Zwischenfazit: Die psychischen Referenzbereiche erwartungssichernder Mechanismen	147
4.	Das Konzept präreflexiv fungierenden Vertrauens	152
4.1	Die phänomenologische Verortung von Vertrauen	155
4.2	Vertrauen als unbewusste Leistung des Bewusstseins	162

4.3	Die präreflexive Wirksamkeit von Vertrauen	166
4.4	Verzicht auf die formtheoretische Erfassung von Vertrauensauslösern	171
5.	Vertrauen, Zuversicht und Glauben – Dimensionen der Erwartungssicherheit	177
5.1	Zuversicht und Routine	183
5.2	Glauben und Richtigkeit	187
5.3	Die Funktionen von Vertrauen, Zuversicht und Glauben für die psychische Reproduktionssicherheit	197
5.3.1	Orientierungssicherheit im wechselseitigen Umgang	198
5.3.2	Darstellungssicherheit im wechselseitigen Umgang	205
6.	Fazit I: Reproduktionssicherheit als Allegorie für <i>gelungene Selbsttäuschung</i>	211

TEIL II

DIE EXTERNEN HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE ORGANISATIONALE REPRODUKTIONSSICHERHEIT UND DIE FUNKTIONEN VON VERTRAUEN, ZUVERSICHT UND GLAUBEN		224
---	--	-----

7.	Die organisationale Reproduktionssicherheit als Allegorie für die <i>Grenzen des Zumutbaren</i>	226
7.1	Die reproduktionssichernde Funktion von <i>Wegkreuzungen</i>	229
7.2	Die operative Unterscheidung von <i>günstigen</i> und <i>ungünstigen</i> Reproduktionsbedingungen	233
7.3	Die Entdeckung der externen Reproduktionsbedingungen	238
7.4	Das <i>Organisationsnetzwerk</i> im Kontext der organisationalen Reproduktionssicherheit	240
7.5	Die eigene Attraktivität als Informationskategorie des Organisationssystems	248

8.	Die Organisationsattraktivität in Konzepten der Außenbeobachter	255
8.1	Das umweltseitige Organisationsmodell	256
8.2	Das <i>Funktionieren von Organisationen</i> als umweltseitiger Referenzbereich	259
8.3	Das <i>richtige Funktionieren</i> attraktiver Organisationen	266
9.	Vertrauen, Zuversicht und Glauben im Kontext der externen Organisationsattraktivität	269
9.1	Vorüberlegungen zu Vertrauen im Kontext der externen Organisationsattraktivität	269
9.1.1	Vertrauen zu Organisationen: Konzepte des <i>richtigen Funktionierens</i>	269
9.1.2	<i>Systemvertrauen</i> als inadäquate Begriffskonstruktion	278
9.1.3	<i>Vertrauen zu Organisationen</i> als Fehldiagnose	283
9.2	Systemvertrauen als Allegorie für den <i>gewohnten Umgang</i> mit Organisationen	290
9.2.1	Die erwartungssichernden Mechanismen zum gewohnten Umgang mit Organisationen	294
9.2.2	Der <i>gewohnte Umgang</i> mit attraktiven Organisationen	297
9.3	Zwischenfazit: Die Handlungsfähigkeit als Merkmal der Organisationsattraktivität	303
10.	Der organisationale Zugang zu Vertrauen, Zuversicht und Glauben	308
10.1	Interaktionssysteme als zugängliche Orte operativer Kopplung	311
10.2	Beziehungen als reproduktionsrelevante Bezugsdomänen	318
10.3	Die Organisationsmitglieder als Repräsentanten und Attraktivitätsintermediäre	323
10.4	Die zugangsvermittelten Funktionen von Vertrauen, Zuversicht und Glauben	326

11.	Fazit II: Vertrauen, Zuversicht und Glauben im Kontext der externen Herausforderungen für die organisationale Reproduktionssicherheit	340
-----	---	-----

TEIL III

	DIE INTERNEN HERAUSFORDERUNGEN FÜR DIE ORGANISATIONALE REPRODUKTIONSSICHERHEIT UND DIE FUNKTIONEN VON VERTRAUEN, ZUVERSICHT UND GLAUBEN	346
--	---	-----

12.	Formtheoretische Erfassung der Diskussionsgegenstände	349
12.1	Die <i>psychische Beteiligung</i> an der organisationalen Reproduktion	349
12.2	Der Referenzbereich der internen organisationalen Reproduktionsherausforderungen	352
13.	Abgrenzungsbereich: Der überlebenssichernde Trick des Organisationssystems im institutionellen Erklärungszugang	355
13.1	Organisiertes Verhalten als Funktion der organisationalen Entscheidungsprämissen	358
13.2	Die Koordinationsfunktionen der Organisationsstrukturen	360
	13.2.1 Programme, Kommunikationswege und Hierarchien	360
	13.2.2 Kulturelle Regeln	364
13.3	Organisationale Reproduktionssicherung durch Indifferenz und institutionelle Integration	367
	13.3.1 Das Individuum als <i>Unsicherheitsfaktor</i>	368
	13.3.2 Die <i>Indifferenzzone</i> der Mitglieder	371
	13.3.3 Vereinnahmung durch Integration	373
13.4	Organisationsinternes Vertrauen: Konzepte institutioneller Integrationsmaßnahmen	376
13.5	Zwischenfazit: Individuum, Organisation und Vertrauen im institutionellen Erklärungszugang	393
	13.5.1 Das Konzept der organisationalen Funktionsattraktivität	397

13.5.2	Die institutionelle Unsicherheitsabsorption als einseitige Integrationsform	398
13.5.3	Institutionelle Integrationsmaßnahmen als <i>sparsamer Umgang</i> mit Vertrauen	403
14.	Das Konzept der <i>wohldefiniert-schlechtdefinierten Organisation</i>	411
14.1	Die Organisation von Komplexität	412
14.2	Die Wohldefiniiertheit der Organisation im Kontext der Schlechtdefiniiertheit ihrer Mitglieder	416
15.	Die Organisationsattraktivität in Konzepten der Mitglieder	422
15.1	Die Organisation als soziale Konstruktion ihrer Mitglieder	423
15.2	Der ungefragt gültige Raum des Handelns als Attraktivitätsmerkmal der eigenen Organisation	427
15.3	Die Ensemble-Verschwörung als Attraktivitätsmerkmal der eigenen Organisation	435
15.4	Die Möglichkeit zur Mitgestaltung als Attraktivitätsmerkmal der eigenen Organisation	441
16.	Fazit III: Die Organisation als <i>soziales Experiment</i> ihrer Mitglieder und die Funktionen von Vertrauen, Zuversicht und Glauben für seine Fortsetzung	447
TEIL IV		
	FAZIT EINER FUNKTIONALEN ANALYSE	457
	Literatur	477